

La communication et les services

1. Les moyens de communication

Le courrier (papier)

le message, la lettre privée ou officielle, le papier à lettres, l'enveloppe (f), le timbre, le destinataire, l'expéditeur (m), la lettre se perd, l'enveloppe est abîmée

Le téléphone

la cabine téléphonique, la carte de téléphone, le téléphone fixe, le portable / le gsm, la carte SIM, composer le numéro, changer de numéro, garder son numéro, s'abonner, recharger sa carte, la boîte vocale, laisser un message sur le répondeur, écouter et effacer un message, le texto / le sms, la sonnerie, la batterie s'est déchargée

L'informatique (f)

l'ordinateur de bureau (=l'ordinateur fixe), le portable, le disque dur, la disquette, la prise USB, les lecteurs de CD, de DVD, la clé USB, le disque amovible, l'écran, le bureau, le clavier, la touche, la mémoire, le menu, démarrer, ouvrir un répertoire, un fichier, une icône, le système d'opération, le logiciel, le tableur, le traitement de texte, l'imprimante (f) laser ou jet d'encre, la souris optique / sans fil, le modem, le casque, l'ordinateur se plante

L'internet (m)

l'internaute (m, f.) la connexion haut débit, la donnée, en ligne, infecter, installer, l'accès (m) internet, le blog, l'antivirus, le modem, le moteur de recherche, le navigateur, le portail d'informations, un pseudo, le site, le virus

Le courrier électronique

@ (=arobase), l'adresse e-mail, un compte e-mail, le nom d'utilisateur, le mot de passe, la boîte aux lettres, la boîte de réception, la corbeille, télécharger, sauvegarder, imprimer, supprimer, le fichier joint, une photo numérique

Des verbes pour communiquer

chater, se connecter, contacter, envoyer, écrire, être en ligne, laisser un message vocal, ouvrir sa boîte aux lettres, recevoir, rédiger, répondre, surfer sur internet, transférer un courrier

Parler :

*avez-vous un ordinateur à la maison ? Combien de temps passez-vous devant l'écran ? Êtes-vous dépendant de l'ordinateur ? Quels sont les avantages et les inconvénients de l'utilisation de l'ordinateur et de l'internet ?

Parler à deux :

* vous êtes pour le courrier électronique, votre ami pour le courrier papier. Trouvez au moins 5 arguments.

* avec votre ami vous parlez d'une personne âgée de votre connaissance qui refuse d'apprendre à se servir de l'ordinateur ; pourtant ses enfants vivant à l'étranger, il lui serait plus facile de communiquer avec eux. Essayez de rassembler vos arguments pour la convaincre de s'y mettre et proposez votre aide.

Vrai ou faux ?

Un ménage sur deux possède un micro-ordinateur, un sur trois a accès à internet

Début 2004, 45% des foyers disposent d'un micro-ordinateur à leur domicile. C'est trois fois plus qu'en 1996. Phénomènes nouveaux dans le paysage de l'informatique domestique : le multi-équipement et l'engouement pour les micro-ordinateurs portables. Aujourd'hui, 8%des foyers disposent d'un portable ; pour la moitié d'entre eux, il s'agit de l'unique micro-ordinateur du foyer, pour l'autre moitié il vient en complément d'un ordinateur fixe. La diffusion d'internet a par ailleurs été très soutenue au cours des cinq dernières années : en 2004, 31% des ménages ont accès à internet, cinq fois plus qu'en 1999.

Les ménages les plus aisés, les plus diplômés et surtout les couples ayant des enfants sont aujourd'hui les mieux équipés en outils informatiques. En revanche, les ménages âgés, peu diplômés, les ouvriers et les personnes seules le sont moins. Ainsi, aujourd'hui 55% de la population a accès à un micro-ordinateur à la maison et 37% à internet.

- L'enquête concerne l'évolution du nombre d'ordinateurs dans le monde entre 1996 et 2004.
- La moitié des ménages français a un ordinateur portable.
- En huit ans le nombre de micro-ordinateurs a triplé dans les foyers français.
- En 2004, l'accès à internet a augmenté de 31%.
- en cinq ans, le nombre des foyers ayant accès à internet s'est multiplié par cinq.
- Les jeunes ménages ont plus d'ordinateurs que les ménages composés de personnes âgées.
- La moitié des ordinateurs portables appartient à des familles qui possèdent également un ordinateur de bureau.
- Il n y a pas de relation entre le niveau d'éducation des gens et le fait d'avoir des équipements informatiques.

Le langage GSM

Le SMS ou le texto est un texte de 160 caractères, rédigés avec les touches des gsm et que l'on peut envoyer à ses correspondants. Concentrer le plus d'informations possible, c'est un véritable exploit, à tel point que l'on organise même des compétitions. Les jeunes attrapent une habileté hors du commun dans ce domaine ; ils ont recours à différentes techniques : abréviations, réduction du nombre de caractères en changeant l'orthographe, suppression des caractères non prononcés, utilisation des chiffres 1 et 2 comme mots, etc. Bientôt on aura peut-être toute une grammaire de SMS, qui le sait ? En tout cas, Phil Marso a publié le premier livre bilingue en français et sms, intitulé Pa Sage A TaBa (à comprendre : Passage à tabac).

Parler :

*Quelle est votre opinion concernant le sujet du texte ?

* La génération des 50 ans ne connaissent pas encore les calculatrices à l'école, les 40 ans ont grandi sans ordinateurs et les 30 ans ont connu le gsm il y a tout juste 10 ans. Que pensez-vous de ce développement ? À votre avis, y a-t-il des inconvénients ?

Parler à deux :

*Avoir un gsm ou non ? Discutez-en avec votre ami ; trouvez des arguments pour et contre.

2. Quelques services au quotidien

La poste

l'accusé de réception, l'adresse, la boîte aux lettres, le code postal, le courrier prioritaire, le courrier par avion, le facteur, le guichet, la lettre recommandée, le télégramme ; aller à la poste, coller un timbre, écrire une lettre, écrire l'adresse, faire la queue au guichet, indiquer l'expéditeur, lire le courrier, ouvrir l'enveloppe, distribuer le courrier, payer, peser, remplir un récépissé de recommandé, le colis

Dialogue :

- Bonjour.

- Bonjour. Je voudrais envoyer cette lettre aux États-Unis.

- Par avion ?

- Oui, par avion. Combien de timbres est-ce qu'il faut mettre ?

- Attendez, je vais la peser ? Ça dépend du poids. ... Ça fera 5 euros.

- Je voudrais aussi des timbres ordinaires. Un carnet de 10 timbres.

- À 1 euro ? C'est pour la France et l'Union européenne ?

- Oui. Et ce sera tout.

- Ça fera 15 euros au total.

- J'ai aussi un avis de passage du facteur. Qu'est-ce que c'est ?

- Vous avez une lettre recommandée. Vous avez une pièce d'identité, s'il vous plaît ? Je dois vérifier que c'est bien vous. ... Oui, d'accord, merci. Signez là, s'il vous plaît.

- J'ai failli oublier... Je voulais demander ... Comment est-ce qu'on fait pour envoyer un mandat-lettre ?

- Vous n'avez pas de compte en banque ? Si vous avez de l'argent à envoyer, ce serait plus simple de faire un virement que d'envoyer un mandat-lettre.

- Oui, mais ce serait pour l'étranger.

- Je suis désolée, pour l'étranger, on ne fait plus de mandat. Par contre, vous pouvez toujours vous adresser au guichet des services financiers.

- Merci de votre gentillesse. Au revoir.

- Au revoir Madame.

La banque

le compte courant, le compte d'épargne, le relevé de compte, le taux d'intérêt, les frais de compte, l'argent liquide, le sou, la monnaie, le billet, le distributeur, le chèque, la carte bancaire, la carte bleue, la carte de crédit, le code PIN, le virement, la devise, le change, l'euro (m), le cours, le taux de change

ouvrir, gérer, fermer un compte, déposer de l'argent sur le compte, le mettre à terme, investir de l'argent, acheter des titres/une action/un bon d'Etat, transférer de l'argent, dépenser, économiser, mettre de l'argent de côté, gaspiller, payer en liquide/par carte/par chèque, être dans le rouge (fam.), être endetté,e, emprunter de l'argent, le prêt bancaire.

Parler à deux :

* 1. Vous travaillez en France. Vous allez recevoir votre salaire par virement bancaire alors vous devez ouvrir un compte français. Jouez le dialogue avec l'employé.

* 2.A : Client : Vous voulez retirer de l'argent. Vous demandez ce que vous avez à faire. Vous remplissez les formalités, présentez une pièce d'identité.

2.B : Employé,e de banque : Vous expliquez comment il faut remplir la fiche. Demandez une pièce d'identité. Dites combien on peut retirer au maximum par jour ou par semaine.

A la banque

- Bonjour Madame. Asseyez-vous. Qu'est-ce que je peux faire pour vous ?
- Bonjour Monsieur. Je voudrais ouvrir un compte bancaire. Qu'est-ce que j'ai à faire ?
- D'accord. Vous êtes français,
- Non, je suis étrangère. Je fais mes études en France et j'aurais besoin d'un compte pour que je puisse recevoir ma bourse.
- Vous allez vous faire virer de l'argent alors régulièrement sur ce compte ?
- Oui, tous les mois.
- Très bien. Je vais vous demander de me donner votre passeport ou une pièce d'identité et un justificatif de domicile.
- Voici mon passeport. Mais je n'ai pas de justificatif sur moi.
- Vous habitez où, à l'hôtel ?
- Non, je suis logée dans un cité universitaire.
- D'accord. Alors vous habitez en France et ça veut dire que vous payez bien un loyer, n'est-ce pas ?
- Oui, bien sûr. Alors qu'est-ce qu'on peut faire ?
- Bon, on peut remplir toutes les formalités et vous reviendrez me présenter votre justificatif. J'ouvrirai votre compte à ce moment-là. Prenez ce formulaire. Mettez vos coordonnées.
- D'accord. En plus, j'ai de l'argent sur moi que j'aimerais mettre sur le compte. Est-ce que je pourrai le faire toute de suite après avoir ouvert le compte ?
- Oui, vous pourrez y déposer votre argent.
- Vous donnez des intérêts ?
- Oui, 2%. Vous souhaitez avoir un chéquier ou une carte bleue ?
- Quelles sont les conditions ?
- Vous pouvez avoir une simple carte de retrait pour retirer de l'argent du distributeur ou une carte de crédit pour payer vos achats.
- Ça coûte combien ?
- 30 euros pour l'année.
- Cela veut dire qu'on ne peut pas avoir son argent gratuitement ?
- Si, mais alors vous devrez venir le retirer au guichet.
- Et le chèque ? On l'utilise comment ?
- Vous pouvez payer vos achats comme avec une carte de crédit, vous le remplissez et vous le signez, c'est tout.
- Et c'est aussi cher que la carte de crédit ?
- Non, c'est seulement 5 euros par chéquier.
- D'accord. Je vais réfléchir. Je vous le dirai cet après-midi.
- Très bien. Bonne journée Madame.
- Merci, à vous aussi. Au revoir Monsieur.
- Au revoir Madame.

3. Choisir la bonne carte bancaire est souvent difficile. Voici la description de quelques cartes bancaires du Crédit Lyonnais. Lisez les descriptions et conseillez une carte à chacune des personnes. Une carte ne peut être utilisée qu'une fois. La réponse 0 vous servira d'exemple.

Cartes de retrait

Ces cartes servent uniquement à retirer de l'argent aux distributeurs automatiques. Elles ne permettent pas de payer des achats. Ce type de carte est souvent destiné aux jeunes.

Cartes « anti-découvert »

Chaque retrait ou paiement n'est autorisé que dans la limite du solde disponible sur votre compte. Aucun risque de découvert possible !

Cartes Moneo

Moneo est un « porte-monnaie électronique » qui vous permet de régler par carte tous vos achats de moins de 30 €. Plus besoin de chercher pièces et billets pour régler vos petits achats quotidiens : pain, journal, fleurs, stationnement...

Cartes internationales

Vous retirez des espèces et réglez vos achats en France et à l'étranger. Vous êtes assuré en cas d'accident lors d'un voyage si vous l'avez réglé avec votre carte. Vous bénéficiez aussi d'une assistance médicale et d'un transport spécial pour retourner dans son pays.

Cartes internationales haut de gamme

C'est pour vos retraits et paiements en France comme à l'étranger. Vous et votre famille bénéficiez d'une assistance médicale dans le monde entier ainsi que de garanties très utiles : annulation/interruption d'un voyage, dommage ou vol d'un véhicule de location. Vous profitez également de services et d'offres privilégiés (loisirs, vacances...).

Cartes cadeaux

Les cartes cadeaux sont des cartes prépayées personnalisées. Vous choisissez le montant crédité sur la carte que vous souhaitez offrir. C'est une carte de paiement universelle, acceptée par tous les commerçants. Une carte cadeau peut être offerte à toute personne à partir de 12 ans. Idéal pour fêter un anniversaire, l'obtention d'un diplôme etc.

e-Carte Bleue

Vous payez vos achats sur Internet sans communiquer votre véritable numéro de carte. Pour chaque achat, vous utilisez un « e-numéro » unique que vous obtenez en 3 clics seulement. Vous pouvez alors payer avec confiance chez de nombreux e-commerçants.

0. Monsieur Dupont a toujours peur que sa femme dépense plus que l'argent disponible sur leur compte. Je lui conseille la Carte « anti-découvert ».

1. Madame Marceau n'a jamais payé avec sa carte bancaire car elle a peur de la perdre et ainsi, perdre tout son argent avec. Pourtant, elle trouve que ce serait bien pratique de payer par carte chez l'épicier ou chez le boulanger. Je lui conseille _____.

2. La fille de Madame Dolmy a 12 ans. Madame Dolmy aimerait bien que sa fille ait une petite somme d'argent et elle trouve que la carte est une solution bien plus moderne que la tirelire. Elle a un seul problème : elle n'aimerait quand même pas que sa fille puisse payer avec sa carte. Je lui conseille _____.

3. Monsieur Lagrange part au Maroc. Il veut bien louer une voiture sur place pour découvrir les beautés de ce pays. Mais il hésite : s'il a un accident avec cette voiture ou qu'on la lui vole, ce voyage peut lui coûter très cher. Je lui conseille _____.

4. Le petit-fils de Monsieur Bredotaud va passer son baccalauréat cette année. Il a envie de lui offrir 100 € pour que son petit-fils puisse s'acheter ce dont il a envie. Monsieur Bredotaud trouve que donner des billets, ce n'est pas très élégant. Je lui conseille _____.

5. Madame Picard est handicapée. Aller faire ses courses lui pose un grand problème. Elle aimerait bien faire ses achats de chez elle. Les achats sur Internet lui font quand même peur. Je lui conseille _____.

6. Madame Volvert qui a 75 ans part aux Îles Canaries. Elle paye son voyage avec sa carte. Elle sait qu'à son âge, on a un plus grand risque de tomber malade. Elle veut être sûre qu'un service spécial la reconduira chez elle en cas de problème de santé. Je lui conseille _____.